

Dipartimento	Risorse Umane, Organizzazione, e Rapporti con il Servizio Sanitario Nazionale e Regionale		
Unità organizzativa responsabile	AREA RECLUTAMENTO		
Denominazione del servizio	Servizio di gestione delle selezioni per l'ammissione ai corsi di studio a numero programmato		
Codice del servizio	SERV_DRUOSNR_20		
Principali caratteristiche del servizio	Il servizio è mirato all'espletamento delle selezioni per l'ammissione ai corsi di studio a numero programmato		
Destinatari	Utenti interni/esterni		
Responsabile	Capo Area – https://persone.ict.uniba.it/rubrica/vincenzo.piccinini		
A chi/dove/come rivolgersi	Settore ammissione corsi di studio a programmazione nazionale e locale (sig. Corposanto Fabio e avv. mastropietro Benedetto) – Palazzo Ateneo, Piazza Umberto I, 1 – Bari- http://www.uniba.it/organizzazione/druo/div3/area1		
Giorni e orari di apertura degli uffici	Dal lunedì/venerdì ore 10:00 – 12:00; Martedì e Giovedì 15:00-16:30 http://www.uniba.it/organizzazione/druo/div3/area1		
Eventuali costi a carico dell'utente	Costi di rilascio atti concorsuali pari a Euro 0,52 a foglio ed eventuali contributi di partecipazione alle procedure concorsuali come indicato nei rispettivi bandi http://www.uniba.it/organizzazione/druo/div3/area1		
Modulistica	La modulistica è disponibile sul sito dell'Area Reclutamento http://www.uniba.it/organizzazione/druo/div3/area1		
Maggiori informazione (link utili)	http://www.uniba.it/didattica/numero-programmato		
Dimensioni della qualità	Indicatori	unità di misura/formula di calcolo	Target 2016
Accessibilità	Apertura al pubblico assicurata in tutti i giorni lavorativi secondo fasce orarie prestabilite (lunedì-venerdì 10:00-12:00, martedì e giovedì 15:00- 16:30)	Ore settimanali	≥ 13
Tempestività	Tempo massimo di risposta alle richieste di informazione (mail)	giorni	≤ 15
Trasparenza	Numero di informazioni pubblicate sulla pagina web dell'area (principali caratteristiche del servizio; tipologia di utenza; responsabile; procedure di contatto; modulistica, tempi di risposta, costi a carico dell'utente)	Numero di informazioni pubblicate	≥ 7
Efficacia	Esautività della consulenza fornita	Numero di reclami/numero di consulenze fornite	≤ 20%
Modalità per il monitoraggio del rispetto degli standard con indicazione della frequenza con la quale viene rilevato il valore dell'indicatore	Sistema di misurazione e valutazione della performance - frequenza del monitoraggio: semestrale		
Modalità di aggiornamento periodico degli standard con la tempistica prevista di aggiornamento	Annuale (entro il 31 gennaio di ogni anno)		
Modalità di presentazione del reclamo	http://www.uniba.it/organizzazione/urp/segnalazioni		
Modalità di realizzazione delle indagini sul grado di soddisfazione degli utenti	http://www.uniba.it/amministrazione-trasparente/servizi-erogati/carta-servizi-standard-qualita/questionari/		
Risultati di indagini sul grado di soddisfazione degli utenti	http://www.uniba.it/amministrazione-trasparente/servizi-erogati/carta-servizi-standard-qualita/risultati/		